



ALLEGATO A)

PATTI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE ORDINARIA TARI E DELL'ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO PER OMESSO O PARZIALE PAGAMENTO E/O OMESSA O INFEDELE DICHIARAZIONE

1 Servizio di supporto alla gestione e riscossione entrate

1.1 Descrizione del servizio di supporto alla gestione ordinaria

Al fine di supportare l'ufficio tributi per la gestione ordinaria dei tributi in particolare per la gestione del servizio TARI, la Ditta, metterà a disposizione una risorsa, adeguatamente formata sui tributi e sulle procedure dell'Ente, per un monte orario settimanale pari ad ore **4 ore dedicate all'attività di sportello** del cittadino e alla creazione e manutenzione delle banca dati tributarie relativamente ai servizi attivati dalla Ditta presso il Comune. L'orario di apertura al pubblico sarà definito, in accordo con l'Ente, nel rispetto della propria organizzazione interna. Al fine di garantire un miglior servizio, La ditta si rende disponibile fin da ora ad una flessibilità delle aperture al pubblico, **intensificandole in concomitanza delle scadenze tributarie**. L'ente dovrà mettere a disposizione gratuitamente un locale idoneo dotato delle strumentazioni hardware e software (linea ADSL, linea telefonica, FAX, PEC, MAIL, postazioni complete per gli operatori) necessarie per il corretto svolgimento del servizio. La postazione sarà dotata **a titolo gratuito e per tutta la durata del servizio di un software di proprietà della Ditta** per la gestione ordinaria ed accertativa dei tributi maggiori.

Il software, di proprietà della Ditta, sarà composto di moduli per la gestione e riscossione diretta dei tributi nonché, dei moduli catasto e verifiche delle evasioni ed elusioni di tutte le entrate comunali. Tale software basato su tecnologia web, permette di effettuare con estrema facilità tutte le operazioni di gestione ordinaria del tributo (caricamento denunce/dichiarazioni/autocertificazioni, versamenti, stampe singole e massive di comunicazioni con relativi bollettini o altri moduli di pagamento F24, generare liste di carico, effettuare simulazioni e statistiche, importare tutti i flussi dati acquisiti dal portale dei comuni e dal SIATEL- Punto Fisco V.2 e dal portale dei comuni precedere alla puntuale rendicontazione, gestire i rimborsi e compensazione).



Su richiesta dell'Ente possono essere attivate altre postazioni per l'ufficio tributi senza ulteriori aggravii di spesa.

Sarà cura della Ditta creare la banca dati iniziale residente nel proprio software migrando e trascodificando le banche dati messe a disposizione dell'Ente ed integrarle con il materiale cartaceo non precedentemente meccanizzato, pertanto l'Ente dovrà mettere a disposizione le proprie banche dati e quelle da esso reperibili presso altri enti, oltre tutta la documentazione cartacea utile. Si precisa che in ogni caso la titolarità della banca dati rimane sempre in capo all'Ente che in qualsiasi momento e senza ulteriori spese può richiedere copia di backup o estrazione in formato standard alla ditta dei dati. Inoltre deve essere possibile attivare verso l'ente, il trasferimento continuo della banca dati cioè programmare l'attivazione automatica periodica dell'estrazione della banca dati su server dell'Ente.

L'attività di gestione ordinaria consiste in ogni attività riconducibile all'attività di sportello al cittadino e all'attività di predisposizione delle liste o flussi informativi da inoltrare agli organi competenti oltre che le attività di aggiornamento continuo della banca dati a seguito della raccolta della documentazione dello sportello. Al fine di qualificare e rendere un servizio ai cittadini il più avanzato possibile, la ditta si rende disponibile ad offrire la propria collaborazione tecnica per l'attivazione di ulteriori e più avanzati canali e tipologie di pagamento rispetto a quelli dettati dalle normative specifiche o di norma attivati (bollettini postali PAGO PA / F24)

Qui di seguito si descrivono i principali compiti ricadenti nell'attività di gestione ordinaria svolti dallo sportello tributi al cittadino:

- Fornire informazioni generali sulle entrate (scadenze, normativa, regolamenti comunali, agevolazioni etc);
- Fornire informazioni specifiche riguardo al contenuto di avvisi di pagamento, avvisi di accertamento ed alle modalità di pagamento ed eventuali rateizzazioni;
- Dare assistenza per la compilazione da parte del contribuente della modulistica predisposta e approvata dall'Ufficio tributi ;
- Occuparsi del ricevimento, catalogazione ed archiviazione della modulistica e delle istanze di cui al precedente punto nonché della digitalizzazione del materiale cartaceo all'interno del sistema ;
- Aggiornamento della banca dati attraverso l'inserimento delle denunce, delle autocertificazioni e richieste di agevolazioni o esenzioni previa verifica della loro completezza e regolarità, degli aggiornamenti catastali, delle eventuali rettifiche a



seguito di sentenze o provvedimenti di autotutela, e delle richieste di agevolazioni o esenzioni previa verifica della loro completezza e regolarità;

- Predisposizione degli avvisi di pagamento annuali con relativi bollettini o altro modulo di pagamento (F24/PAGOPA) per la successiva spedizione;
- Caricamento dei varamenti e riconciliazioni dei pagamento non abbinati ;
- Elaborazione stampa e spedizione degli avvisi di sollecito per le posizioni insolute ;
- Elaborazione stampa e spedizione degli avvisi di accertamento esecutivo per mancato o parziale pagamento posti invio di sollecito per le posizioni insolute ;
- Generazione delle liste di carico per la successiva fase di riscossione coattiva;
- Elaborazioni di analisi, ricerche ed estrapolazioni di dati sugli incassi e sulla consistenza della banca dati ;
- Generazione di statistiche e report informativi per l'Ente ;
- Elaborazioni di proiezioni di incasso e simulazione del gettito con riparametrizzazione delle tariffe ;
- Assistenza alla redazione del PEF TARI e alla simulazione del piano tariffario;
- Assistenza per la redazione ed aggiornamento del regolamento comunale TARI;
- Assistenza per la definizione dell'informativa per la trasparenza come previsto dalle deliberazioni ARERA ;
- Elaborazione delle statistiche utili per la comunicazione degli item di qualità previsti dalla deliberazione ARERA - TQRIF .

Per lo svolgimento delle attività la ditta metterà a disposizione personale locale già formato sulle normative e sui sistemi e personale dislocato avente le qualifiche e le professionalità necessarie per l'espletamento delle attività di coordinamento operativo, di formazione continua degli operatori della ditta e degli operatori dell'ENTE nonché tutte le attività consulenziali sopra descritte.

La ditta al fine di ampliare i canali per la fruizione del servizio ad integrazione dello sportello fisico presso l'Ente, procederà alla:

- Attivazione di un **recapito mail dedicato** ;
- Attivazione del servizio di **call center** per assistenza al cittadino attivo negli orari lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17: 30 ;
- **Portale al cittadino** – Sportello telematico accessibile tramite SPID attraverso il quale sarà possibile:

- Visionare la propria posizioni tributaria
- Scaricare direttamene copia degli atti ricevuti
- Procedere al pagamento direttamente con il sistema PAGOPA
- Richiedere il riesame degli avvisi ricevuti
- Richiedere la rateizzazione degli avvisi ricevuti
- Richiedere eventuale rimborso e/o compensazioni per versamenti in eccedenza
- Effettuare le denuncia di nuova iscrizione, variazione o cessazione delle proprie utenze
- Attivare il servizio di bollettazione on line per la ricezione tramite mail dell'avviso di scadenza
- Attivare il servizio di addebito bancario – domiciliarizzazione RID/SSD

2 Servizio di accertamento dei “Tributi maggiori”

L'attività della ditta avrà come base dati iniziale di riferimento i dati contenuti negli archivi informatici e/o cartacei comunali: le informazioni reperite costituiranno l'elemento di raffronto, per l'analisi delle singole posizioni tributarie in sede di accertamento.

A supporto dell'attività di controllo, l'Ente, mettendo a disposizione i propri archivi informatici e/o cartacei e consentendo l'accesso alle banche dati esterne (Sister, Siatel v2.0 Punto Fisco, portale per i comuni), fornirà all'azienda ogni elemento necessario alla corretta definizione delle posizioni tributarie ai fini TARI ed all'individuazione delle basi imponibili soggette a tassazione TARI oltre ogni altro elemento utile per la definizione delle posizioni tributarie rispetto al tributo oggetto di verifica.

La Ditta , prendendo in carico le banche dati sopra richiamate si occuperà di trascodificarle e renderle intellegibili per la successiva migrazione nella propria piattaforma informatica specificatamente progettata e sviluppata per l'attività di incrocio e verifica tributaria.

Sarà poi compito dell'azienda, tramite il proprio personale specializzato, in stretta collaborazione con il personale locale, procedere con tutte le attività di

normalizzazione dei dati, incrocio e verifica degli stessi per l'emersione delle posizioni di elusione ed evasione della tassa. Successivamente l'azienda curerà la predisposizione degli avvisi e/o comunicazioni che provvederà ad inviare agli utenti individuati come possibili evasori parziali o totali.

Il testo di ogni tipologia di comunicazione e/o avviso sarà proposto dalla ditta e sottoposto all'approvazione del funzionario responsabile. Ogni avviso di accertamento sarà corredato di modulo di richiesta di riesame. Tale modulo permette di standardizzare le comunicazioni tra cittadino ed la ditta, rendendo più agevole la compilazione delle proprie istanze di riesame e garantendo una comunicazione quanto più precisa e completa possibile.

Il contenuto di ogni avviso, elaborato secondo quanto previsto dall'art 1 comma 792 e ss. della L.160/2019 in tema di esecutività, farà riferimento alle risultanze dei controlli eseguiti sulla posizione del contribuente da parte degli operatori della ditta, riporterà ogni riferimento normativo utile alla comprensione delle motivazioni dell'emissione dello stesso, le indicazioni relative all'orario di ricevimento e i relativi bollettini per la definizione della pratica.

Relativamente alle tempistiche di emissione degli avvisi di accertamento si opererà in pieno rispetto delle esigenze organizzative dell'Ente tenendo ben presente l'obiettivo di minimizzare l'impatto sulla cittadinanza. A tale scopo negli anni è stato ritenuto opportuno procedere attraverso l'invio degli accertamenti per lotti o per singole annualità, ma stante l'attuale possibilità prevista ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 472/1997 così modificato dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124 del ravvedimento lunghissimo (oltre l'anno fiscale) si opererà con l'analisi delle cinque annualità accertabili da trattare in unica soluzione salvo specifiche richieste dell'Ente che dovranno necessariamente prevedere in caso contrario di ricomprendere i ravvedimenti oltre l'anno quale base imponibile del lavoro svolto.

La Ditta garantirà uno **sportello telefonico, mail dedicata e l'attivazione dello sportello telematico al cittadino per la raccolta delle istanze. Inoltre, in caso di mancata risoluzione tramite i precedenti canali, sarà attivato un servizio di calendarizzazione degli accessi tramite appuntamento telefonico e saranno previste giornate speciali per la ricezione di professionisti o C.A.F.**

Sarà cura del personale della ditta in loco di ricevere ed esaminare ogni richiesta di riesame degli avvisi, la documentazione allegata e fornire ogni informazione e spiegazione utile ad ogni cittadino che si presenterà presso lo sportello dedicato e,



all'occorrenza, di predisporre la comunicazione di annullamento o la riformulazione dell'avviso di accertamento.

L'ufficio locale e l'Ente potranno avvalersi dello staff specializzato dell'ufficio della ditta per ogni chiarimento e consulenza che si rendesse necessaria durante lo svolgimento delle attività e dare rapida e accurata risposta ad ogni richiesta pervenuta all'Ente da parte del contribuente soggetto di verifica tributaria.

La ditta si impegna ad abilitare, presso l'Ente, una o più postazioni indicate dallo stesso rilasciando le chiavi di accesso al software della ditta. Tale accesso permetterà al funzionario incaricato la visualizzazione delle posizioni TARI lavorate o in corso di lavorazione, facilitando in tal modo la fase di controllo dell'operato dalla Ditta. Inoltre tale accesso permetterà la piena condivisione delle banche dati semplificando la comunicazione interna tra l'Ente e gli operatori della società che saranno a disposizione del funzionario responsabile qualora quest'ultimo lo ritenesse utile, per l'analisi e la valutazione del singolo caso specifico.

Infine la sede operativa della ditta si occuperà della registrazione delle informazioni relative ai pagamenti ricevuti e alla notifica degli atti per la successiva predisposizione delle liste di carico finali necessarie per la successiva attività di riscossione coattiva.

2.1 Descrizione attività di accertamento TARI

A valle dell'attività ordinaria TARI si attiveranno i controlli per la predisposizione delle attività di sollecito e successivamente dell'attività di accertamento per omesso o parziale pagamento TARI. Si precisa che l'emissione sarà sempre concordata secondo le tempistiche che l'Ente riterrà più opportune anche in aderenza alle scadenze ordinarie TARI. Resta inteso che l'efficacia dell'attività è strettamente legata alla tempistica di emissione quindi l'obiettivo è quello di concludere le fasi pre-coattive entro l'anno successivo a quello di riferimento.

In merito invece, alla attività di ricerca di nuove superfici non precedentemente tassate, la fase cruciale di tutto il servizio è certamente quella di incrocio e verifica delle banche dati fornite con lo scopo ultimo di individuare, con il massimo grado di certezza, le posizioni debitorie accertabili.

L'attività d'incrocio è finalizzata all'individuazione di tutti i cespiti immobiliari tassabili ai fini della tassa rifiuti e successive evoluzioni, e conseguentemente alla

creazione di una banca dati immobiliare ed al recupero delle superfici parzialmente o totalmente sottratte alla tassazione. L'identificazione di ogni singolo immobile avverrà principalmente mediante procedure d'incrocio informatico e cartografico, utilizzando il confronto tra i dati presenti negli archivi comunali e gli elementi desunti da archivi esterni (Agenzia del Territorio, Utenze elettriche gas camera di commercio) e sarà integrata dall'acquisizione dei dati forniti dai contribuenti in sede di front office, successivamente all'invio di comunicazioni e/o questionari relativi a casistiche di lavorazione ben identificate. Infine per specifiche casistiche, in particolar modo per le utenze non domestiche si darà luogo alla rilevazione diretta dell'immobile e delle aree esterne da parte di personale tecnico specializzato, passaggio ultimo necessario per il raggiungimento della certezza del dato quando le banche dati informatiche sono parziali o eccessivamente "sporche". Le procedure informatiche utilizzate consentono infatti il reperimento di tutti i dati e le informazioni necessarie alla corretta definizione di ogni singola posizione tributaria, limitando a margini estremamente residuali gli interventi presso le unità immobiliari utilizzate o possedute dai contribuenti.

La metodologia di approccio al problema del recupero dell'evasione ed elusione del tributo deriva essenzialmente da una corretta analisi delle banche dati che interagiscono col tributo stesso, pertanto è necessario individuare informaticamente i tre elementi sui quali "agisce" l'intero ciclo del tributo ovvero il soggetto passivo, inteso come persona fisica (residente o non residente) o giuridica, il cespite immobiliare soggetto a tassazione e le caratteristiche dell'utilizzo degli stessi immobili.

L'individuazione di questi tre aspetti mette in campo la necessità di costituire un archivio unico aperto da un punto di vista strutturale alla possibilità d'interrogazione distinta per soggetti e oggetti consentendo così di visualizzare dai due diversi punti di vista la medesima banca dati ed evidenziare in tal modo i possibili collegamenti. Gli elementi costitutivi dell'archivio unico sono individuati nell'anagrafe della popolazione residente, nell'anagrafe delle imprese, mentre l'anagrafe immobiliare attingerà informazioni dagli archivi catastali, dal Sistema Informativo territoriale.

Infine è possibile importare nel sistema ed integrare le informazioni derivanti dai flussi dati per TARSU/TARES da prelevare anch'essi dal Portale dei Comuni, che contengono i dati metrici delle superfici catastali determinate secondo il DPR 138/1998 sulla base dei quali provvedere alla individuazione della superficie minima

di riferimento ai sensi del art 14 DL 201/2012 e procedere ai sensi della medesima, ad accertamento della maggiore superfice.

Oltre agli elenchi di bonifica, vengono estratti elenchi di verifica volti ad individuare oggetti non tassati partendo dal catasto degli immobili e/o da altre banche dati diverse come l'anagrafe residenti o le utenze enel/gas e saranno elaborati puntando l'attenzione al soggetto anziché all'oggetto.

Esempio sono l'elenco delle famiglie i cui componenti non risultano essere iscritti tra i soggetti TARI evidenziando soggetti residenti potenzialmente evasori totali o i soggetti titolari di utenze enel o gas, non rintracciabili come residenti, che allo stesso tempo non risultano essere iscritti tra i soggetti TARI individuando così i soggetti non residenti che invece usufruiscono del servizio di nettezza urbana in quanto utilizzatori di immobili sul territorio.

Altre tipologie di controllo partono invece dai dati forniti tramite l'accesso al SIATEL FISCO 2 relativi ai contratti di locazioni in essere, che vengono acquisiti ed elaborati dal software della ditta per evidenziare i soggetti occupanti di immobili per i quali non risulta denuncia TARI. L'abbinamento permette di evidenziare gli immobili che restano non collegati a nessuna denuncia TARI e quindi potenzialmente non dichiarati ai fini TARI e i soggetti che pur essendo residenti o titolari di utenze enel o gas, non risultano ugualmente tra i contribuenti TARI. Queste posizioni così individuate saranno oggetto di verifiche mirate e puntuali, anche attraverso la formulazione di specifiche richieste informative o grazie alla rilevazione sul territorio.

Appare chiaro che l'esito dell'abbinamento dipende molto dalla bontà delle banche dati iniziali e dalla fase di normalizzazione delle stesse in particolare dei dati fondamentali che rappresentano i ponti di collegamento tra le diverse fonti (codici fiscali, ubicazioni immobili TARI, ubicazioni catastali e identificati catastali).

2.2 Determinazione delle superfici imponibili

L'altro aspetto di cruciale importanza per giungere ad un aggiornamento della posizione tributaria con conseguente emissione di avviso di accertamento per infedele o omissione denuncia è quella della definizione degli elementi imponibili su cui fondare l'avviso. Tra questi il principale è rappresentato senza dubbio dalla superfice tassabile.



La ricerca di questo importante dato segue sempre il principio di fondo di evitare fin quanto è possibile l'intervento diretto all'interno dell'abitazioni o locali tassabili, dovrà utilizzare la risorsa informatica attraverso un modulo di misurazione digitale delle planimetrie catastali rasterizzate, precedentemente richieste dall'Ente alla Agenzia del Territorio competente.

Modulo che consente anche di normalizzare le diverse tipologie di modulistica adottata negli anni dall'agenzia del territorio per l'accatastamento degli immobili e di tener conto delle distorsioni di immagine derivanti dalla fase di digitalizzazione delle piantine cartacee ante DOCFA.

Gli incassi avverranno su conti intestati all'Ente. L'Ente dovrà attivare prontamente conti specifici per ogni tributo/servizio ed attivare su di essi il servizio postale di rendicontazione on line e rilasciare alla ditta specifiche password per il solo scarico dei pagamenti o credenziali per l'accesso al SIATEL per lo scarico degli F24. Per l'attivazione del servizio PAGOPA l'Ente dovrà nominare la ditta come partener tecnologico.

Si precisa inoltre che le somme riscosse a seguito di rateizzazioni in corso di riscossione anche successivamente al termine del contratto saranno oggetto di regolare fatturazione da parte della ditta .

La rendicontazione e relativa fatturazione avverrà entro il giorno 20 del mese successivo a quello di riferimento